

Codi de verificació	 0D1Z5A5Z5X6T5X2H0QT5
Procediment: N488 Contractació de serveis	
Expedient: 27377/2024	Document: 321426/2024

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DE CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'APATS A DOMICILI

Primer. Objecte del contracte

En el marc del que estableix la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials de Catalunya els Serveis socials bàsics consisteixen en un conjunt d'accions professionals que tenen l'objectiu d'atendre les necessitats socials més immediates, generals i bàsiques de les persones, famílies i grups. Aquestes actuacions contribueixen a la prevenció de les problemàtiques socials, el tractament de les situacions més vulnerables i l'atenció a les persones en situació de dependència i discapacitat.

L'article 17 de la llei de Serveis socials estableix com una de les funcions dels serveis socials bàsics els serveis d'atenció domiciliària. La cartera de de serveis socials defineix els serveis d'atenció domiciliària com el conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal.

L'objecte d'aquest contracte és la prestació del Servei d'àpats a domicili al municipi de Sant Cugat del Vallès com a servei complementari al Servei d'atenció domiciliària municipal i la distribució d'àpats pel projecte d'Àpats en companyia que està previst implementar-se com a projecte pilot durant els propers mesos.

Segon. Característiques tècniques dels serveis o prestacions

En la determinació de les prescripcions, s'han tingut en compte els arts. 124 a 128 de la LCSP sobre definicions i regles per a l'establiment de prescripcions tècniques.

2.1 Definició

El Servei d'Àpats a domicili és un servei municipal complementari al Serveis d'Atenció Domiciliària municipal amb la finalitat de proporcionar benestar nutricional, físic i social, a persones en situació de vulnerabilitat a qui els serveis socials hagi prescrit.

El serveis consisteix en la preparació i el lliurament d'àpats equilibrats i saludables en adequades condicions de qualitat i higiene, al domicili de la persona usuària, i a l'espai determinat per l'Ajuntament on es desenvolupi el projecte pilot d'Àpats en companyia.

2.2 Objectius

L'objectiu bàsic del servei és millorar la qualitat de vida de les persones grans cobrint les mancances nutricionals i hàbits alimentaris.

Objectius específics:



- Garantir un àpat diari equilibrat a les persones que per la seva situació física o psíquica tenen limitada la seva autonomia personal.
- Proporcionar una dieta equilibrada i nutricionalment adequada.
- Mantenir uns hàbits alimentaris adients a les necessitats de la persona.
- Complementar els plans de treballs encaminats a afavorir la recuperació i el manteniment de l'autonomia personal i social de la persona gran.
- Prevenir el risc d'aïllament de les persones grans en situació de fragilitat.
- Combatre situacions de soledat no desitjada.
- Prevenir situacions de risc de malnutrició i les seves conseqüències sobre la salut.
- Evitar riscos d'accidents en persones en situació de vulnerabilitat.
- Prevenir i/o retardar ingressos residencials.

2.3 Principis bàsics del servei

El Servei d'Àpats a domicili és un servei de cura i atenció a la persona i es fonamenta en els següents principis:

- El respecte, la igualtat i la dignitat en el tracte a les persones usuàries.
- La seguretat en la forma de desenvolupar les tasques d'atenció (pràctiques segures de treball) i la seguretat quant a preservar el domicili de la persona usuària.
- La privacitat de la persona usuària i del seu domicili.
- La confidencialitat de totes les dades referents a la persona usuària.
- L'autonomia: es fomentarà i potenciarà, en la mesura del possible, el manteniment i la millora de l'autonomia de les persones, la presa de les pròpies decisions i el tenir el control sobre la vida d'un mateix.
- La participació: les persones usuàries i el seu entorn cuidador seran plenament informades del servei i, sempre que sigui possible, seran consultades i es facilitarà la seva participació en les decisions sobre el servei que els afectin directament.
- La personalització del servei, ajustant-lo a les necessitats i preferències de la persona en cada moment.
- Reconeixement de l'entorn cuidador, en cas d'existir, com a persones clau en l'atenció de la persona

2.4 Persones destinatàries

Persones que viuen i estan empadronades al municipi de Sant Cugat del Vallès i que són derivades pels professionals dels serveis socials municipals, una vegada feta la valoració corresponent, i segons els següents criteris :

- Persones de 65 anys o més que viuen soles o en parella que tenen dificultats per anar a comprar i elaborar els àpats de forma adequada.
- Persones que presenten dificultats en la seva autonomia per realitzar les activitats de la vida diària i cobrir les necessitats bàsiques d'una alimentació equilibrada i requereixen ajuda per realitzar-les, de forma temporal o permanent.
- Persones que amb la utilització d'altres recursos no es garanteix la cobertura de la necessitat bàsica de l'alimentació.

Les persones usuàries del servei han de disposar de subministrament i instal·lació elèctrica preparada per suportar els electrodomèstics necessaris pel servei (nevera i microones)

Les persones usuàries han de comprometre's a estar al seu domicili en els dies i les franges acordades per al lliurament dels àpats.

2.5 Característiques del servei

El Servei d'àpats a domicili es presta amb la finalitat de garantir una nutrició adequada a les necessitats i patologies de les persones usuàries, tenint en compte la seva situació, la prescripció mèdica de la dieta i la valoració que realitzen els professionals dels serveis socials bàsics.

Per la realització del servei, l'empresa adjudicatària haurà d'ajustar-se a les següents condicions de prestació:

- Utilitzar com a tècnica de producció i distribució d'aliments la LINIA FREDÀ.
- Complir amb la normativa a seguir per a la correcta manipulació, elaboració, cuinat i transport de les matèries primeres, per a la confecció dels menús previstos, verificant que es realitzin de la forma més idònia i tenint en compte els últims avenços tecnològics i organitzatius.
- Disposar d'un pla d'autocontrol basat en els principis d'anàlisi de perills i punts de control crític (APPCC) i aplicar els principis de flexibilitat i proporcionalitat d'acord amb la normativa sanitària vigent.
- Utilitzar els recipients adequats per al transport del menjar, amb tanca hermètica.
- Tenir registre sanitari en vigor i complir la normativa vigent en matèria de salut alimentària en menjars preparats, el seu transport i al·lèrgens, així com tota la normativa sanitària aplicable.

La unitat de mesura d'aquest servei, a efectes d'assignació i facturació, serà l'àpat lliurat, incloent tots els costos derivats d'aquest servei com transport, estris necessaris i qualsevol altre cost derivat de l'adequada prestació d'aquest servei.

2.5.1 Unitats de distribució dels àpats

L'empresa adjudicatària disposarà de vehicles per a la correcta prestació del servei, d'acord amb les següents especificacions:

- Es realitzarà en vehicles que han de reunir les característiques apropiades per garantir que els menús arribin en òptimes condicions de temperatura, presentació i característiques organolèptiques.
- Els vehicles hauran de complir els requisits establerts per a la circulació de vehicles a les zones de baixa emissió establertes per al municipi de Sant Cugat del Vallès, segons la normativa i durant tota l'execució del contracte.
- Disposar del nombre necessaris de vehicles per garantir la distribució setmanal en temps i lloc previst.
- En el cas que es puguin produir incidències respecte al menú i/o aliment que han de rebre les persones usuàries, l'empresa adjudicatària reposarà de forma urgent el producte amb la finalitat que es pugui consumir l'àpat en condicions òptimes.

2.5.2 Característiques específiques del servei

2.5.2.1 Cobertura dels servei

Àpats a domicili

Es garantirà la cobertura del servei d'àpats a domicili els 7 dies de la setmana, i es prescriuran els àpats necessaris a criteri del serveis socials municipals, prèvia visita a domicili per valorar les necessitats que té la persona i segons la dieta que necessiti.

Els dies de cobertura del servei poden ser:

- Àpats de dilluns a diumenge
- Àpats de dilluns a divendres
- Àpats només pel cap de setmana

Àpats en companyia

La cobertura del servei per al projecte d'Àpats en companyia el determinarà l'Ajuntament en la seva implementació.

2.5.2.2 Horaris

El lliurament dels àpats a domicili es farà de dilluns a divendres. L'horari de lliurament s'acordarà amb la persona beneficiària, i es respectarà al màxim possible, oferint una forquilla horària màxima d'1 hora i mitja.

2.5.2.3 Modalitat de cobertura i freqüència de distribució

Els dies de cobertura dels àpats vindrà determinada per la situació de la persona i per la valoració dels serveis socials.

Per determinar la freqüència de subministrament setmanal, s'haurà de tenir en compte les condicions de conservació dels aliments al domicili de la persona, i serà preferentment:

- 1 dia a la setmana per cobrir 2 dies d'àpats
- 2 dies a la setmana per cobrir 5 dies d'àpats
- 2 o 3 dies a la setmana per cobrir 7 dies d'àpats

Cal garantir que el fet de què hi hagi un dia de festa setmanal, no alteri la freqüència prevista en el lliurament dels àpats.

2.5.2.4 Lliurament dels àpats

Els àpats es lliuraran en el domicili de la persona usuària comprovant que resten emmagatzemats en la nevera.

El repartidor ensenyarà a la persona usuària:

- El procediment correcte per preparar els aliments
- S'encarregarà de disposar els àpats al frigorífic.
- Retirarà els menjars caducats i/o alterats que no siguin aptes per al consum que pugin haver quedar al frigorífic de la persona usuària. .
- Revisarà la temperatura del frigorífic i el seu correcte funcionament.
- Informarà i assessorarà als usuaris en aquelles qüestions i dubtes que presentin respecte al servei.
- Comprovarà, periòdicament, el bon funcionament del frigorífic i el microones.

Els àpats del projecte Àpats en companyia es lliuraran en el lloc on determini l'Ajuntament

Els envasos utilitzats per servir els àpats han de ser de material compostable, preferiblement amb certificat d'acord amb el compliment de les normes europees EN 14995 i la EN 13432, i aptes per a microones. Per tal d'evitar la generació de residus l'empresa adjudicatària pot proposar la utilització d'envasos reutilitzables, que haurà de ser aprovada i validat el tipus d'envàs a utilitzar per l'Ajuntament, i sempre que l'empresa adjudicatària es responsabilitzi de la recollida i higienització dels envasos.

Seràn responsabilitat de l'empresa adjudicatària i hauran de complir els requisits sanitaris vigents, garantint el bon estat de conservació i higiene dels aliments seguint les següents indicacions:

- Estaran etiquetats, indicant com a mínim les següents dades: identificació de l'empresa, nom del producte, data d'elaboració, data de caducitat, temperatura de conservació i productes que poden provocar al·lèrgies o intoleràncies. El model d'etiquetatge s'ha d'adaptar a una mida de lletra prou gran que permeti la lectura a persones amb pèrdua d'agudes visual.
- Per minimitzar l'impacte ambiental, s'oferirà a la persona usuària la possibilitat de retirada dels envasos buits.
- El transport i els envasos dels aliments seràn responsabilitat de l'empresa adjudicatària i hauran de reunir les característiques sanitàries marcades per llei i garantir el bon estat de conservació i d'higiene dels aliments.

2.6 Organització del servei

2.6.1 Funcions de l'Ajuntament

Els serveis socials es farà responsable de les següents tasques en la gestió dels serveis que conformen aquest contracte:

- Planificació global de la oferta i informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els serveis, dels drets d'accés i de prestació previstos en la normativa que els reguli.
- Valoració i prescripció del servei.



- Fixació d'objectius de l'atenció i assignació del servei en quant a modalitats, intensitats i períodes de temps.
- Tramitació de la sol·licitud del servei a l'empresa adjudicatària i recepció de confirmació del moment d'inici de la prestació.
- Segons el perfil del cas, possibilitat de què un professional de serveis socials d'atenció primària acompanyi a l'empresa a la primera visita de presentació del servei d'àpats a domicili.
- Seguiment periòdic de l'atenció, mitjançant entrevistes als usuaris, trucades telefòniques o vistes domiciliàries, per avaluar la qualitat del servei i el grau de satisfacció de l'usuari/a.

2.6.2 Funcions de l'empresa adjudicatària

L'empresa adjudicatària, es farà càrrec de les següents funcions:

- Recepcionar la sol·licitud del servei i ajustar-se als horaris de lliurament d'àpats en cada una de les tres modalitats del servei o proposar ajustos horaris sempre i quan s'asseguri el compliment de les franges horàries establertes i es doni resposta a les necessitats de la persona usuària.
- Garantir l'inici de prestació efectiva de cada servei sol·licitat en el termini com a màxim de 72 hores a partir de la recepció de la sol·licitud. Les situacions valorades com a urgents, el termini d'inici serà de 24h.
- Realitzar una visita a domicili a l'inici del servei en el que es complimentarà i signarà el Pacte de prestació del servei, on hi constarà la modalitat de servei, tipus de dieta, dies de lliurament i telèfon de contacte. S'informarà també, de les instruccions de la manipulació i escalfament dels aliments pel seu òptim consum, així com del procediment per efectuar queixes, suggeriments i/o reclamació.
- Enviar còpia del Pacte de prestació del servei als serveis socials en el termini de 7 dies naturals.
- Comunicar als serveis socials totes les incidències dels servei que impliquin una possible intervenció o valoració dels professionals dels serveis socials en el termini de 24h, i en el termini de 72 hores, si no requereixen valoració tècnica.
- Presentar amb periodicitat mensual un informe de les característiques dels àpats i dels indicadors de qualitat del servei.
- Assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrànt les mesures oportunes per al seguiment de l'execució dels serveis.
- Assumir el compromís que en el cas de ser adjudicatari disposin d'una estructura amb els mitjans tècnics, administratius i funcionals necessaris i amb un responsable amb permanent disponibilitat per actuar quan sigui requerit pels responsables de l'Ajuntament de Sant Cugat.
- Comunicar obligatòriament totes aquelles incidències relatives al personal, com són permisos, canvis i suplències, que poden afectar a la prestació directa del servei, en el termini màxim de 24 hores.
- Disposar d'una aplicació informàtica via web, compatible amb tots els navegadors, per a la gestió del servei que permeti l'accés simultani de l'empresa i l'Ajuntament, en temps real, i en la que com a mínim es pugui consultar:
 - Dades identificatives de la persona usuària
 - Tipus de dieta
 - Dies d'entrega
 - Menús entregats
 - Incidències produïdes a les entregues

2.6.3 Suspensió del servei

El servei es suspèn timeralment quan es prevegi l'absència de la persona usuària del seu domicili, per raons voluntàries (vacances, estada a casa d'un familiar, etc) o forçoses

(hospitalitzacions), quedant en situació de baixa temporal. Els serveis es reprendran quan finalitzi la causa que ha motivat la suspensió.

La persona usuària del servei o bé, la professional referent, haurà de comunicar l'absència a l'empresa adjudicatària amb una antelació de 48 hores abans de la següent entrega d'àpats que es realitzarà la suspensió temporal.

L'empresa adjudicatària haurà de fer el seguiment de la baixa temporal mitjançant trucada telefònica a la persona usuària o a la persona de referència.

Quan la baixa temporal superi els 3 mesos, i no hi hagi previsió de reprendre el servei en breu, l'empresa adjudicatària proposarà la baixa definitiva del servei.

2.6.4 Baixa del servei

La persona usuària podrà causar baixa per:

- Defunció
- Baixa temporal de més de 3 mesos
- Voluntària
- Canvi de domicili a un altra població
- Finalització del temps previst a la sol·licitud
- Decisió des professionals dels Serveis socials bàsics per:
 - Compliment dels objectius previstos d'actuacions temporals
 - Deixar de reunir els requisits establerts per a gaudir del servei
 - Incompliment reiterat per part de la persona usuària de les seves obligacions de col·laboració i del pacte de prestació del servei.

Les baixes en el servei podran ser comunicades pels serveis socials i/o per les persones usuàries, directament a l'empresa adjudicatària. En el cas que sigui la persona usuària qui comuniqui la baixa, l'empresa adjudicatària informará als serveis socials en el termini de 24h.

2.6.5 Facturació del servei

La unitat de mesura per a la facturació serà l'àpat lliurat, incloent tots els costos derivats d'aquest servei (àpat, transport, estris...)

En el cas que, l'Ajuntament de Sant Cugat, estableixi els preus públics i el sistema de copagament per a la prestació del Servei d'Àpats a domicili o pel projecte d'Àpats en companyia, l'Ajuntament gestionarà el seu cobrament, segons l'ordenança municipal

Mensualment, dins dels cinc primers dies hàbils de cada mes, l'empresa adjudicatària presentarà, amb un model prèviament determinat, la relació dels serveis prestats el mes anterior. Aquest document ha de reunir les següents condicions:

- Ordenat alfabèticament per cognoms i nom
- Sector de SS al que correspon
- Especificar tipus dieta
- Modalitat de cobertura
- Data de sol·licitud, data d'inici i data de baixa (si és el cas)
- Data de baixa temporal i/o reinici si s'ha produït aquell mes
- Nombre d'àpats lliurat.
- Nombre d'àpats no lliurats per raons alienes a l'empresa

Mensualment, l'empresa adjudicatària facturarà a l'Ajuntament de Sant Cugat els serveis prestats. La factura corresponent es presentarà al registre municipal abans del dia 10 de cada mes.

Les condicions de la facturació del servei seran les següents:

- Quan el servei es suspenguin en temps i forma establerta (suspensió temporal amb avís). L'empresa adjudicatària durant el període de temps que duri aquesta circumstància, no facturarà el servei.



- Quan el servei quedi en situació de baixa temporal degut a alguna incidència que la persona usuària no ha comunicat en el temps i forma establerta, l'empresa adjudicatària facturarà l'àpat fins a un màxim d'un repartiment.

2.7 Programació i composició dels menús

Per planificat els menús, l'empresa adjudicatària valorarà les recomanacions dels experts, les recomanacions de l'Organització Mundial de la Salut i les normatives alimentaries vigents. L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una persona amb formació acreditada i específica sobre nutrició i dietètica que faci la programació i supervisi la idoneïtat dels menús. Aquesta persona facilitarà les informacions dietètic-nutricionals i sanitàries en relació amb la prestació del servei que se li demanin.

L'alimentació de les persones usuàries haurà de complir els següents requisits:

- Ser completa i equilibrada
- Tenir una presència atractiva
- Ser variada, adaptant-se a les necessitats, gustos i hàbits de les persones usuàries.
- Tenir una rotació mínima de 5 setmanes.
- Estar convenientment elaborada i condimentada.
- Estar basada en els guisats tradicionals i adaptada a l'època de l'any.

Els menús es canviaran dues vegades a l'any (primavera/ estiu i tardor/ hivern)

Els menús dels dies festius es contemplaran de forma especial i s'inclouran en els menús corresponents, plats tradicionals per marcar la celebració de les festes. Es pactarà amb l'empresa adjudicatària les festes a celebrar anualment.

L'empresa adjudicatària enviarà mensualment als Servei socials la planificació dels menús, corresponents al següent mes, de les diferents dietes previstes de distribuir. Aquesta planificació també serà lliurada a la persona usuària, abans de l'inici del mes, per a la seva informació i planificació.

2.7.1 Quantitats mínimes per ració

Les racions s'ajustaran als gramatges detallats a continuació:

ALIMENTS	Ració equival a pes en cru
Arròs	60-80 gr.
Llegums	60-80 gr.
Pasta	60-80 gr.
Patates	150-200 gr.
Pa	40-60 gr.
Verdures i hortalisses	200- 300 gr.
Fruïtes fresques	150- 200 gr.
logurt	125 gr.
Formatge semi curat	40- 50 gr.
Formatge fresc	80- 125 gr.
Carn	100-125 gr.
Aus	100-125 gr.
Peix	125- 150 gr.
Ous	80- 125 gr.
Oli d'oliva	10ml

L'empresa adjudicatària haurà de cercar sempre l'equilibri alimentari entre el primer plat, el segon plat i les postres. Vetllarà per oferir varietat en els diferents productes i, la verdura i fruita seran fresques i de temporada. Preferiblement de cultiu ecològic, i producte de proximitat.

2.7.2 Estructura dels menús

Un àpat constarà d'un primer plat, un segon plat, postres i pa, adaptat a les necessitats nutritives de cada usuari, segons informe mèdic, amb prescripció del tipus de dieta en aquells casos que requereixi una dieta especial.

Les freqüències de consum d'aliments en la programació de les persones usuàries del servei variarà depenent de la cobertura de prescripció del servei que es faci:

GRUP D'ALIMENTS	5 DIES	7 DIES
PRIMERS PLATS		
Arròs	1	1
Llegums	1	2
Pasta	1	1
Hortalisses i verdures	2	3
SEGONS PLATS		
Carns	2	3
Peixos	1	2
Ous	1	2
GUARNICIONS		
Verdures (cuïta o fresca), hortalisses, arròs, pasta	5	7
POSTRES		
Fruïta fresca i de temporada	4	5
Làctics o derivats	1	2

2.7.3 Tipus de dieta

S'haurà de garantir diferents tipus de dieta, degudament supervisades, per tal de garantir l'adequació als requeriments mèdics, dietètics, culturals etc.

La dieta prescrita per defecte serà la dieta normal. Les dietes especials es facilitaran a petició de la persona usuària.

Caldrà incloure, com a mínim, les següents dietes i les seves combinacions:

- Basal o normal
- Hipercalòrica
- Hipocalòrica
- Hiposòdica
- Per a diabètics
- Protecció gàstrica
- Sense gluten
- Sense porc
- Astringent
- Al·lèrgia/ intolerància a algun aliment
- Vegetariana
- Ovolactea vegetariana

Totes elles, a la vegada, s'hauran de poder facilitar com a:

- Dieta fàcil masticació
- Dieta triturada

L'empresa adjudicatària haurà d'adaptar la dieta prescrita en cas de necessitat si per algun motiu de salut, la persona usuària necessita temporalment, alguna dieta especial.

2.8 Coordinació entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament

La coordinació entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària es durà a terme de la següent manera:

1- Coordinació de seguiment del contracte

- L'Ajuntament designarà la persona responsable, encarregada de la coordinació general necessària pel bon funcionament del servei, la distribució dels recursos i l'estat d'execució en cada moment.
L'empresa adjudicatària designarà un responsable del contracte que serà el màxim responsable del servei i de la coordinació general del contracte, del seguiment del funcionament i de respondre davant de qualsevol incidència en relació amb desenvolupament del contracte.
- S'establiran reunions de coordinació de seguiment del contracte trimestrals. Per fer efectiu aquest seguiment, l'empresa adjudicatària elaborarà un informe trimestral.

2- Coordinació tècnica del servei

- La coordinació tècnica del servei per part de l'Ajuntament de Sant Cugat, correspon a la Treballadora Social dels Serveis de proximitat.
- L'empresa adjudicatària haurà de designar una persona per a la coordinació tècnica.
- La persona responsable de la coordinació tècnica de l'empresa adjudicatària es coordinarà mensualment amb la TS dels Serveis de proximitat dels Serveis socials, a fi i efecte de revisar les demandes, la distribució dels recursos, el funcionament ordinari del servei i el nivell d'incidències que s'hagin pogut donar.

Tot i els espais de coordinació establerts, l'empresa adjudicatària haurà de comunicar qualsevol incidència segons l'establert en el punt 2.6.2.

En el cas de trobar-se davant d'una situació d'emergència, el personal de l'empresa adjudicatària haurà de comunicar-ho d'immediat al seu superior, i si escau, mobilitzar els sistemes d'emergència. El personal de l'empresa adjudicatària, no podrà abandonar el domicili mentre la persona usuària no sigui atesa pels serveis d'emergència corresponents, o s'hagi personat en el domicili la persona familiar de referència que pugui gestionar l'emergència de forma eficaç.

2.9 Relació amb les persones usuàries del servei

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des dels serveis socials municipals de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès. A tots els efectes les persones receptores, seran considerades persones usuàries dels serveis socials municipals.

L'empresa adjudicatària i el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa hauran de garantir el respecte i cura adequat vers la persona usuària i el seu entorn cuidador com a base de la prestació del servei garantint els principis de no discriminació i igualtat i, i la dignitat i la llibertat de les persones.

Les persones usuàries o les persones de referència, hauran de ser informades de les característiques del servei així com dels mecanismes per a comunicar qualsevol incidència i/o comunicació.

L'empresa haurà d'establir els mecanismes de comunicació directa amb les persones usuàries i/o les seves famílies a través de diferents mitjans que complementin la trucada telefònica.

La persona usuària i el seu entorn cuidador haurà de ser informat amb diligència de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat o que s'esdevingui durant la prestació del servei.

L'empresa adjudicatària haurà d'informar a la persona usuària, i al seu entorn, del procés per formular queixes, reclamacions i suggeriments. El procés ha de ser entenedor i accessible.

2.10 Personal

L'empresa adjudicatària haurà de disposar del personal suficient per poder prestar el servei amb els nivells de qualitat i eficiència necessaris per complir les obligacions estipulades a contracte i serà l'única obligada i responsable del compliment de les disposicions legals en matèria de contractació, seguretat social, incloent el pagament de les cotitzacions i prestacions, quan s'escaigui, prevenció de riscos laborals i tributària.

En cap cas, el personal de l'empresa adjudicatària tindrà vinculació jurídica o laboral amb l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès.

El personal de l'empresa adjudicatària, en compliment de les tasques encomanades en el present contracte, i durant les hores en les que presti el servei, haurà d'anar acreditat amb una tarja identificativa amb les dades personals, el logotip de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès, i logotip de l'empresa.

Correspon a l'empresa adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal, que garanteixi una prestació del servei eficient i de qualitat. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària comunicarà anualment a l'Ajuntament els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació continuada de professionals i acreditaran de les propostes presentada en la seva oferta.

Aquestes activitats formatives hauran d'anar dirigides a aportar coneixements, entre d'altres, sobre:

- Manipulació d'aliments
- Seguretat alimentària
- Alimentació i nutrició
- Prevenció de riscos laborals
- Primers auxilis
- Coneixements d'indicadors de risc a través de l'observació

L'empresa adjudicatària haurà de cobrir amb personal substitut les baixes, permisos, vacances i absències del personal adscrit. Així mateix, també haurà de procedir a la substitució immediata del personal en el supòsit en que no actuï adequadament.

L'empresa adjudicatària establirà mecanismes per assegurar la màxima estabilitat laboral i minimitzar els canvis i les substitucions que puguin minvar la qualitat de la prestació del servei.

Es prohibeix que el personal de l'empresa adjudicatària rebi de la persona usuària qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica.

2.10.1 Personal necessari

Responsable del contracte

L'empresa adjudicatària designarà una persona responsable del contracte, que serà el màxim responsable del servei i de la coordinació general del contracte, del seguiment del funcionament i de respondre davant de qualsevol incidència en relació amb desenvolupament del contracte.

Coordinador tècnic

L'empresa adjudicatària designarà una persona responsable de la coordinació tècnica i de la gestió del servei adjudicat que tindrà les següents funcions:

- Gestionar les sol·licituds de servei dels Serveis socials municipals.
- Establir el 1er contacte amb les persones usuàries per tal de:
 - o Informar del funcionament general del servei
 - o Informar de la data d'inici del servei
 - o Acordar l'horari de la distribució dels àpats
 - o Facilitar el tel de contacte de l'empresa



- Explicació i signatura del Pacte de prestació del servei
 - Informació del procediment de queixa, suggeriment i/o reclamació.
- Seguiment i control de la prestació integral del servei
- Dirigir, coordinar i verificar el correcte desenvolupament de les prestacions assignades a cada persona usuària del servei, per part dels repartidors.
- Atendre les necessitats concretes i puntuals que puguin sorgir en el desenvolupament diari del servei.
- Revisar el compliment dels protocols i prestacions per a cada persona usuària.
- Realitzar propostes de canvis en el servei prestat, avaluant la seva identitat i eficàcia.
- Informar de les incidències a la TS dels Serveis de proximitat dels Serveis socials municipals.
- Reunions de coordinació mensuals amb la TS dels Serveis de proximitat dels Serveis socials municipals.
- Reunions periòdiques de seguiment amb els repartidors, per tal de garantir la qualitat i l'adequació dels serveis que s'estan prestant.
- Establir sistemes de recollida de queixes i suggeriments, de conformitat amb les indicacions i directrius de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès.
- Entregar mensualment a l'Ajuntament de Sant Cugat, del Vallès, els documents i informes de seguiment de la gestió del servei.

Dietista- nutricionista

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un professional dietista-nutricionista, amb la titulació específica, per encarregar-se de l'organització del servei d'alimentació, vetllant per la qualitat, i salubritat dels aliments durant tot el procés de producció.

Repartidors/es

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de suficients repartidors/es per a garantir la distribució dels àpats, en els terminis i horaris establerts.

Funcions:

- Lliurar l'àpat.
- Disposar els envasos dels àpats a la nevera en cada lliurament.
- Retirar els envasos d'àpats que es trobin en mal estat o caducats i no siguin aptes per al consum.
- Revisar, periòdicament, la temperatura de la nevera i el correcte funcionament.
- Revisar, periòdicament, l'estat del microones, i el correcte funcionament.
- Ensenyar a la persona usuària el procediment correcte per preparar els aliments.
- Informar i assessorar a la persona usuària sobre l'adequada utilització del microones.
- Informar de qualsevol incidència en el domicili, el més aviat possible, al la persona coordinadora tècnica de l'empresa
- Informar de forma immediata a la persona coordinadora tècnica de l'empresa de qualsevol situació d'urgència o emergència, i si s'escau, avisar als serveis d'emergència.

L'empresa adjudicatària, a més del personal descrit anteriorment, comptarà amb altres perfils professionals necessaris per al desenvolupament del servei, com són: auxiliars administratius, personal de cuina, auxiliars de servei i neteja.

2.10.2 Mesures en cas de vaga legal

En el supòsit eventual de vaga legal en el sector al qual pertanyen els treballadors i treballadores adscrites al servei, l'empresa adjudicatària haurà de mantenir informat de forma permanent al als Serveis socials municipals, de les incidències i del desenvolupament de la vaga.

Una vegada finalitzada la vaga, l'empresa adjudicatària haurà de presentar un informe en el que s'indiquin els serveis mínims prestats i el nombre de serveis que s'hagin deixat de prestar. Aquest informe l'haurà de presentar en el termini d'una setmana després de la finalització de la vaga.

Una vegada comprovats els incompliments produïts com a conseqüència de la vaga, la persona responsable del servei de l'ajuntament, procedirà a valorar la deducció corresponent de la factura del període que s'hagi produït la vaga legal. Aquesta valoració es comunicarà per escrit a l'empresa adjudicatària.

2.11 Pla de Qualitat

L'empresa adjudicatària disposarà d'un Pla de Qualitat documentat que ha de garantir la immediata detecció i correcció de possibles incidències o deficiències en la prestació del servei que permeti la millora orientada cap l'òptima prestació del servei.

2.11.1 Estàndards de qualitat

- Compliment dels terminis d'inici del servei
- Visites de presentació del servei en el 100% dels casos.
- Comunicació dels 100% de les incidències en els terminis establerts als plecs.
- Donar resposta al 100% de les queixes i suggeriments, per escrit, en un termini de 48hores.
- Compliment dels dies d'entrega pactats.
- Compliment de les franges horàries d'entrega pactades, en el 90% dels servei.
- Compliment del menú planificat per el mes en curs.
- Elaboració dels menús complint els requisits, estructura i quantitats establertes.

2.12 Seguiment i avaluació del servei

L'empresa adjudicatària presentarà un informe trimestral de les característiques i dels indicadors de qualitat del servei, i una memòria anual d'activitat segons les indicacions de l'Ajuntament. L'empresa adjudicatària també estarà obligada a facilitar qualsevol altra informació sol·licitada relativa als serveis prestats.

2.13 Responsabilitat de l'empresa adjudicatària

L'empresa adjudicatària assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en el domicili de les persones usuàries, en el seu mobiliari, instal·lacions i objectes personals, i hauran de procedir a l'acompliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas en l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès. Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes, denunciats davant l'autoritat competent per l'usuari afectat. L'empresa adjudicatària garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquest fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.

2.14 Obligacions de l'empresa adjudicatària

L'empresa adjudicatària haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir, entre d'altres, les obligacions següents:

- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- Garantir el normal funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i el de condicions administratives.
- Garantir una resposta en el termini màxim de 72 hores naturals a les demandes d'alta d'atenció de nous casos, que s'efectuïn des dels Serveis Socials d'Atenció Primària municipals. El termini serà de 24 hores en les situacions valorades com a urgents.
- Tenir número de Registre Sanitari Industrial propi que faculti a l'empresa elaborar i distribuir els seus propis menjars, evitant que es subcontracti altres empreses.

- Garantir els mecanismes necessaris per a fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.
- Disposar d'un protocol de queixes, suggeriments i/o reclamacions.
- Garantir el seguiment i control de la correcta atenció a les persones usuàries d'acord amb els serveis prestats.
- Disposar d'una aplicació informàtica via web, compatible amb tots els navegadors, per a la gestió del servei que permeti l'accés simultani de l'empresa i l'Ajuntament, en temps real, i en la que com a mínim es pugui consultar:
 - Dades identificatives de la persona usuària
 - Tipus de dieta
 - Dies d'entrega
 - Menús entregats
 - Incidències produïdes a les entregues
- Facilitar mensualment una relació detallada als serveis socials municipals, del volum i preu dels serveis prestats amb un detall dels serveis prestats per domicili o usuari.
- Comunicar via correu electrònic, al responsable municipal del servei, qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
- Comunicar les baixes que es produeixin entre els usuaris del servei per qualsevol motiu.
- En qualsevol cas, l'empresa adjudicatària estarà obligada a informar a l'Ajuntament o als serveis municipals de qualsevol actuació que involucri als usuaris i que es trobi fora de les condicions prèviament establertes i assenyalades en aquest plec de condicions o en qualsevol altre document similar.

2.15 Drets i obligacions de l'Ajuntament

L'Ajuntament ostentarà les potestats següents:

- Desenvolupar els protocols que s'utilitzaran per a la valoració inicial dels casos, per l'avaluació del seguiment dels casos atesos, per l'assignació dels serveis i per la correcta prestació dels serveis.
- Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic, d'acord amb els criteris adoptats en el manual de procediments. Igualment, podrà ordenar la modificació dels indicadors de gestió establerts.
- Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant.
- Dictar les ordres i les instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació.
- Sol·licitar a l'empresa adjudicatària els informes i la documentació que s'estimin pertinents.
- Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

L'Ajuntament, d'altra banda, es compromet a:

- Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
- Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- Subministrar tota la informació i la documentació necessària sobre el cas, degudament complimentada per tal que es pugui iniciar el servei.
- Informar amb diligència de les modificacions que puguin esdevenir que afectin al servei d'àpats a domicili.

2.16 Protecció de dades personals

L'entitat adjudicatària i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions de la Llei orgànica 3/2018, de 3 de desembre, de Protecció de dades de caràcter personal.

Sota cap circumstància, l'entitat adjudicatària no podrà obtenir altres dades (escrites, gravades, filmades o efectuades per a qualsevol altre mitja audiovisual) de la persona usuària que les aportades per l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès o que aquest estimi convenient que estiguin en possessió de l'entitat.

Tercer. Acta d'inici de prestació del servei

Una vegada formalitzat el contracte en document administratiu, s'haurà d'estendre l'acta d'inici de prestació del servei, per triplicat exemplar, que serà signada pel legal representant de l'empresa i el responsable del contracte. Aquest haurà de remetre un dels exemplars a la Secció de Contractació i Compres per a la seva incorporació a l'expedient.

Quart. Entrega dels treballs i/o realització dels serveis

Mensualment, dins dels cinc primers dies hàbils de cada mes, l'empresa adjudicatària presentarà, amb un model prèviament determinat, la relació de serveis prestats el mes anterior. Aquest document ha de reunir les següents condicions:

- Ordenat alfabèticament per cognoms i nom
- Sector de Serveis socials al que correspon
- Especificar tipus de dieta
- Modalitat de cobertura
- Data de sol·licitud, data d'inici i data de baixa (si és el cas)
- Data de baixa temporal i/o de reinici
- Nombre d'àpats lliurats
- Nombre d'àpats no lliurats per raó aliena a l'empresa

El contractista haurà de prestar el servei dins del termini estipulat en el contracte; el responsable del contracte efectuarà l'examen del servei prestat i, si estimés complides les prescripcions tècniques i restants condicions contractuals, proposarà que es porti a terme la seva recepció.

En el cas que estimés incomplides les prescripcions tècniques del contracte, donarà per escrit al contractista les instruccions precises i detallades amb la finalitat d'esmenar les faltes o defectes observats, fent constar en l'esmentat escrit el termini per efectuar les esmenes i les observacions que estimi oportunes.

En cas de reclamació per part del contractista respecte de les observacions formulades, el responsable del contracte l'eleva, amb el seu informe, a l'òrgan de contractació per a la seva resolució.

Si el contractista no reclama per escrit respecte a les observacions del responsable del contracte, s'entendrà la seva conformitat quedant obligat a corregir o esmenar els defectes detectats.

Cinquè. Obligacions en matèria de prevenció de riscos laborals

1. El contractista està obligat al compliment de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals i restant legislació general i sectorial aplicable en aquesta matèria respecte dels treballadors adscrits a la contracta.
2. En el supòsit de concurrència de treballadors del contractista amb altres treballadors en un centre de treball municipal, l'Ajuntament vetllarà pel compliment de la normativa de prevenció de riscos laborals per part de les empreses que prestin serveis corresponents a la pròpia activitat en els termes establerts pel RD 171/2004, de 30 de gener, pel qual es desenvolupa l'art. 24 de Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials.



L'Ajuntament facilitarà a l'empresa que resulti adjudicatària del contracte els documents i informació a que es refereix l'art. 7 del Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, relatiu a: Avaluació de riscos del centre de treball, mesures de prevenció, pla d'emergència i qualsevol altre que correspongui.

El contractista resta obligat a presentar, abans de formalitzar-se l'acta d'inici de prestació del servei, els documents que seguidament s'indiquen en compliment del que disposa l'art. 10.2 del Reial Decret 171/2004:

- a) Avaluació de riscos i planificació de l'activitat preventiva.
- b) Compliment de les obligacions en matèria d'informació i formació respecte dels treballadors que vagin a prestar serveis al centre de treball.
- c) Qualsevol altre que l'Ajuntament consideri convenient o necessari.

3. El contractista tindrà accés a la documentació municipal a través de la plataforma informàtica autoritzada per l'Ajuntament en la forma que li serà indicada pel responsable del contracte i haurà de presentar el documents a través de la mateixa plataforma.

Sisè. Control de qualitat

No s'estableixen despeses per control de qualitat

Setè. Normativa sectorial aplicable

- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials de Catalunya.
- Reglament Europeu (CE) 852/2004 del parlament europeu i del consell, de 29 d'abril, relatiu a la higiene dels productes alimentaris.
- Reial Decret 1021/2022, de 13 de desembre, pel qual es regulen determinats requisits en matèria d'higiene de la producció i comercialització dels productes alimentaris en establiments de comerç al detall.
- Reglament (CE) 1169/2011 del Parlament Europeu i del consell, de 25 d'octubre de 2011, sobre informació alimentària facilitada al consumidor.
- Reglament municipal de Serveis d'Atenció social de Proximitat publicat al BOPB CVE 202410120983 en data 03/07/2024